

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کیفیت در آموزش عالی

QUALITY

In

Higher Education

Dr. R. Sarchami, PhD, Higher Education Administration

تعریف کیفیت :

کیفیت چیزی است که مشتری آن را بعنوان خواسته بیان می کند.

کیفیت یعنی دستیابی به استانداردهای از پیش تعیین شده

کیفیت یعنی مناسب بودن محصول یا خدمت، برای هدف یا استفاده خاص
مورد نظر و یا توانایی یک محصول در تأمین هدف مورد نظر با حداقل هزینه
ممکن.

مشکل جدی غالب نظریه های مدیریت آن است که عموماً بر مشتری مداری و رضایت مشتری از محصول تاکید می کنند در حالیکه محصول دانشگاه همچون محصول سایر سازمانها نیست.

محصولات دانشگاه:

الف: دانش آموختگان: به عنوان:

۱. افرادی که قرار است به عنوان اساتید دانشگاه های دیگر کار کنند،
۲. افرادی که قرار است به عنوان متخصصین حرفه های مختلف خدمات مستقیم به مردم دهند نظیر پزشکان، دندانپزشکان، ...
۳. افرادی که قرار است به عنوان کارمندان دارای مدرک دانشگاهی در ادارات مختلف کار کنند.

ب: یافته های مطالعات پژوهشی

ج- خدمات (سلامت) توسط دانش آموختگان

Non-Specific Quality Improvement methods

QI Methods

- The PDCA cycle
- EFQM
- TQM
- Six Sigma Quality
- Continuous Quality Improvement

FIND

✓ فرايندى را براى ارتقا پيدا كنيد .

ORGANIZE

✓ تيمى كه فرايند را مى شناسد سازماندهى كنيد .

CLARIFY

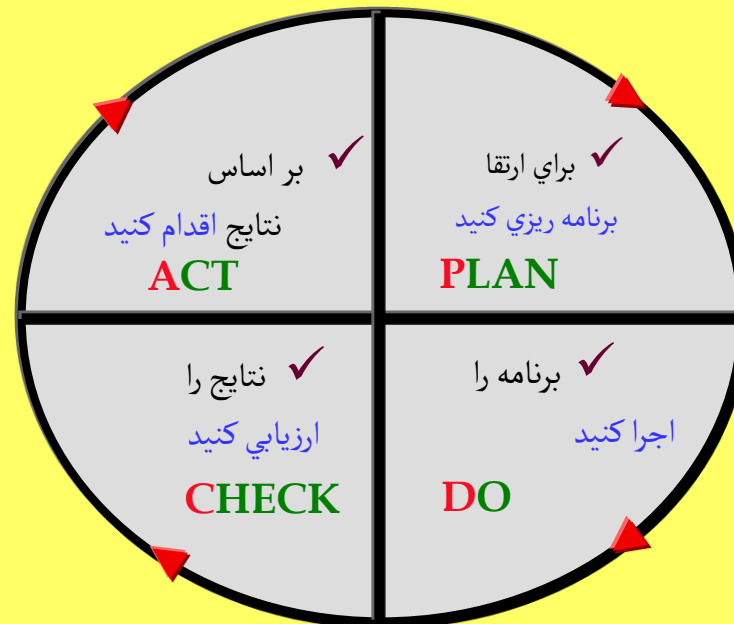
✓ روشن كنيد فرايند چگونه عمل مى كند .

UNDERSTAND

✓ علل تغييرات عملکرد فرايند را درك كنيد .

SELECT

✓ قسمتى از فرايند را كه نياز به ارتقا دارد انتخاب كنيد .



نمونه هایی از فرآیندهای دانشگاهی:

۱. فرآیند پذیرش دانشجو
۲. فرآیند جذب استاد
۳. فرآیند ثبت نام دانشجویان
۴. فرآیند انتخاب واحد
۵. فرآیند برنامه ریزی کلاسها و واحدهای درسی
۶. فرآیندهای یاددهی - یادگیری شامل روش های تدریس
۷. ...

EFQM مدل اروپایی بهره‌وری و تعالی سازمان:

۱. نتیجه‌گرایی
۲. مشتری‌مداری
۳. رهبری و ثبات در مقاصد
۴. مدیریت بر مبنای فرایندها و واقعیت‌ها
۵. مشارکت و توسعه منابع انسانی
۶. یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر
۷. توسعه شراکتها
۸. پاسخگویی اجتماعی سازمان

TQM مدیریت کیفیت جامع

- ۱ - جلب رضایت کامل مشتری
- ۲ - درگیر کردن همه کارکنان با هدف انگیزش بیشتر آنها
- ۳ - حفظ کیفیت و بهبود مستمر
- ۴ - طراحی و انتخاب فناوری و فرآیندهای مناسب
- ۵ - آموزش عینی کیفیت
- ۶ - اندازه گیری کار
- ۷ - توجه به نقطه بهینه هزینه ها
- ۸ - بهره‌وری و ارزش افزوده بیشتر
- ۹ - استانداردهای بالاتر
- ۱۰ - سیستم‌ها و رویه های بهبود یافته

Six Sigma Quality

(An approach to eliminate defects) $\pm 6\sigma$

- A philosophy and set of methods companies use to eliminate defects in their products and processes
- Seeks to reduce variation in the processes that lead to product defects
- The name “six sigma” refers to the variation that exists within plus or minus six standard deviations of the process outputs

ارتقاء مستمر کیفیت **Continuous Quality Improvement**

- معتقد به حرکت مداوم در مسیر ارتقاء کیفیت است،
- بیشتر بر فرآیندها متمرکز است،
- به مشتریان درونی و بیرونی سیستم توجه دارد،
- به یافتن داده های عینی برای تصمیم گیری در مورد ارتقاء نیاز دارد.

Quality Improvement methods in Higher Education

Policies and procedures for quality assurance

Universities should have **a policy** and **defined procedures** and **responsible person** for the assurance of quality.

Quality Assurance through Accreditation

اعتبار بخشی مشتمل است بر:

ارزیابی درونی و بیرونی در ابعاد ملی و جهانی

الزامات اعتباربخشی: (بعد ملی)

۱. وجود فرهنگ سازمانی برای کیفیت
۲. وجود فرهنگ سازمانی برای پاسخگویی
۳. وجود فرهنگ سازمانی برای شفافیت گزارشات عملکرد
۴. وجود فرهنگ سازمانی برای تصمیم گیری ها و عملکردهای علمی
۵. وجود افراد مناسب و آموزش دیده برای پیشبرد برنامه اعتباربخشی
۶. وجود تعهد برای حذف خطاها و نواقص
۷. وجود استقلال عمل نسبی برای تغییر و اصلاحات
۸. وجود گزارشات روشن از منابع موجود و در دسترس برای مدیران
۹. وجود همدلی بین مدیران، اساتید، کارشناسان، کارمندان، و دانشجویان

الزامات اعتباربخشی جهانی

۱. توسعه فرهنگی و آشنایی با فرهنگ های دیگر
۲. تجدید نظر در کوریکولوم رشته های مختلف
۳. شفاف سازی قوانین آموزشی و قوانین جاری در دانشگاهها
۴. برقراری ارتباط بین گروههای آموزشی با همتایان خارجی به هدف
آگاهی از الگوهای موفق تر آموزشی
۵. توسعه تکنولوژی و فناوری ارتباطات و ساختار IT
۶. افزایش دسترسی به بانک های اطلاعاتی و داده ها

۷. توسعه ارتباطات درون دانشگاهی

۸. توسعه ارتباطات درون کشوری

۹. تحول در نظام مدیریت از متمرکز و اتوکراتیک به توزیعی و

دموکراتیک

۱۰. تغییر در شیوه های تدریس و حرکت جدی به سوی دانشجو محوری